

FACULTAT DE BIOCÈNCIES

MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

Procés PS02. Gestió de Serveis

Desembre 2024

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Propietat del procés
4. Documentació associada (inputs)
5. Documentació generada (outputs)
6. Revisió i millora
7. Indicadors
8. Desenvolupament del procés
9. Diagrama de flux

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de la modificació
1	Juliol 2010	Disseny inicial
2	Desembre 2014	Actualització
3	Octubre 2015	Actualització
4	Novembre 2019 - març 2020	Actualització
5	Octubre 2021- febrer 2022	Actualització
6	Març 2023 - maig 2023	Actualització
7	Octubre 2024 - desembre 2024	Actualització

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Administració de Centre	Junta Permanent	28 d'octubre de 2015
Administració de Centre	Junta Permanent	21 de maig de 2020
Administració de Centre	Junta Permanent	4 de maig de 2022
Administració de Centre	Junta Permanent	13 de setembre de 2023
Administració de Centre	Junta Permanent	24 de gener de 2025

1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir la manera en què la Facultat de Biociències gestiona el funcionament i defineix les necessitats dels serveis, en relació amb el seus programes formatius i els projectes estratègics de la Facultat.

Aquest procés també permet fer palesa la possible necessitat de nous serveis a la Facultat de Biociències.

2. Àmbit d'aplicació

La Facultat de Biociències no té cap servei propi i específic de Facultat.

Tot i que la UAB compta amb un gran nombre de serveis en aquest procés, ens centrarem en els serveis que tenen presència física a la Facultat de Biociències i amb els que la Facultat de Biociències es coordina per oferir serveis al seu alumnat, professorat i PTGAS (La Biblioteca de Ciències i Tecnologia i el Servei d'Informàtica Distribuïda), encara que també es fa menció a altres serveis del Campus al qual l'alumnat té accés.

3. Propietat del procés

Propietari del procés: És el/la vicedegà/ana d'Economia i d'Infraestructura, que vetllarà per la supervisió i el seguiment del seu desenvolupament a la Facultat i proposarà accions de millora.

Responsable de la gestió del procés: És l'administradora de Centre, que és responsable de la gestió de les activitats que es despleguen en aquest procés.

4. Documentació associada (inputs)

Documentació
PS02_Inp1. <u>Pla Estratègic 2018 – 2030 de la UAB</u>
PS02_Inp2. <u>Pla Estratègic Servei de Biblioteques 2019 – 2022</u>
PS02_Inp3. <u>Carta de serveis de les Biblioteques de la UAB - Dipòsit Digital de Documents de la UAB</u>
PS02_Inp4. <u>Serveis del Servei d'Informàtica UAB</u>
PS02_Inp5. <u>Carta de serveis. Servei d'Ocupabilitat UAB</u>
PS02_Inp6. <u>II Pla d'Acció discapacitat i inclusió</u>
PS02_Inp7. <u>Programa Tutoresport. Servei d'Activitat Física UAB</u>
PS02_Inp8. <u>Servei de llengües</u>

5. Documentació generada (outputs)

Outputs	Ubicació	Gestor/a
PS02_Out1. Actes de la Comissió d'Usuaris i d'Usuàries de la Biblioteca de Ciències i Tecnologia	Arxiu de la Biblioteca	Cap de la Biblioteca
PS02_Out2. Actes de la Comissió d'Usuaris i d'Usuàries del Servei d'Informàtica Distribuïda (SID) de Ciències i de Biociències	Arxiu del Deganat	Cap SID

6. Revisió i millora

Tots els serveis tenen establert un protocol de recollida d'incidències i de revisió anual de les seves activitats. La persona responsable de cada servei és l'encarregada d'impulsar la implantació de les accions de millora que puguin sorgir d'aquesta revisió.

Les facultats de Biociències i de Ciències (i també de l'Escola d'Enginyeria, en el cas de la Biblioteca), a través de la seva participació i presidència de les comissions d'usuaris, participen activament en la revisió i millora dels serveis prestats i també dels derivats de les instal·lacions que ocupen.

7. Indicadors

Indicadors	Ubicació	Gestora
PS02_Ind01. Nombre de queixes i de suggeriments rebuts relacionats amb els serveis	Servei OPINA UAB	Administradora de Centre
PS02_Ind02. L'ús del campus virtual ha facilitat el meu aprenentatge (Enquestes sobre el grau de satisfacció dels egressats i egressades)	<u>Web de Qualitat</u>	Gestora de qualitat
PS02_Ind03. Els recursos facilitats pel serveis de biblioteca i de suport a la docència han respost a les meves necessitats (Enquestes sobre el grau de satisfacció dels egressats i egressades)		

8. Desenvolupament del procés (procediment)

8.1. Serveis

8.1.1. Biblioteques

La UAB ofereix suport bibliogràfic i documental mitjançant el seu Servei de Biblioteques (SdB). El SdB disposa de set biblioteques, una Cartoteca General i un Centre de Documentació Europea.

Una d'aquestes set biblioteques a la que l'alumnat té accés és la Biblioteca de Ciència i Tecnologia, biblioteca de referència de la Facultat de Biociències i que també ho és de la Facultat de Ciències i de l'Escola d'Enginyeria.

La responsabilitat del manteniment de les instal·lacions d'aquesta biblioteca és de l'Administració de Centre de Ciències i de Biociències.

Tant la Facultat de Biociències, com la de Ciències, i l'Escola d'Enginyeria formen part de la Comissió d'Usuaris de la Biblioteca i en són (alternadament) qui la presideixen. Les facultats, per tant, formen part del l'òrgan participatiu i vinculant del funcionament d'aquest servei.

Al portal web de la UAB www.uab.cat/biblioteques es troba una informació exhaustiva sobre totes les biblioteques de la UAB, el seu funcionament i els serveis que ofereixen.

8.1.2. Serveis informàtics

La Direcció de Tecnologies de la Informació i Comunicació de la UAB (TIC) gestiona els sistemes informàtics i les xarxes de comunicacions i dades de la Universitat, posant-los al servei del PDI i l'alumnat i del PAS.

La Direcció de TIC està conformada pel Servei d'Informàtica (àmbit centralitzat) i els Serveis d'Informàtica Distribuïda (SIDs) (àmbit descentralitzat) que estan ubicats als diferents centres. El Servei d'Informàtica coordina el funcionament dels SIDs. El SID de Ciències i de Biociències és comú per a ambdues facultats.

La responsabilitat del manteniment de les instal·lacions informàtiques de les facultats de Biociències i de Ciències recau en l'administradora de Centre.

Les facultats de Biociències i Ciències formen part de la Comissió d'Usuaris i alternen la seva presidència. En aquesta comissió es presenten anualment les actuacions fetes al llarg del curs, s'aprova el pressupost i la liquidació d'aquest. També es decideixen les actuacions a emprendre i es recullen queixes i suggeriments dels diferents col·lectius.

Al portal web de la UAB www.uab.cat/si es troba informació exhaustiva sobre el Servei d'Informàtica de la UAB i el seu funcionament. Així mateix, a les pàgines web de les facultats de Biociències i de Ciències hi ha informació sobre el SID d'aquestes.

8.1.3. Servei d'Ocupabilitat

El Servei d'Ocupabilitat (SO) de la UAB ofereix diferents serveis a l'alumnat i als/a les egressats/des per tal de promoure i facilitar la seva ocupabilitat.

8.1.4. Altres serveis del Campus UAB

La Facultat de Biociències per a les activitats que porta a terme i les necessitats que se'n generen dels seus col·lectius, també es coordina amb altres serveis generals de la UAB com són:

- Servei a Persones amb Necessitats Especials (PIUNE)
- Fundació Autònoma Solidària (FAS)

- Servei de Llengües
- Servei d'Activitat Física (Programa Tutoresport)

8.2. Participació dels grups d'interès

Les activitats que es desenvolupen en aquest procediment incideixen fonamentalment en el bon funcionament de les titulacions i, per tant, incideixen molt directament sobre l'alumnat i sobre el professorat encarregat d'impartir la docència.

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, PDI i PAS	Com a informadors/es al Servei OPINA UAB per a la gestió de les queixes, els suggeriments i felicitacions. Debat en les comissions delegades i a la Junta Permanent i de Facultat. Debat en les comissions d'usuaris de la biblioteca i del SID.

8.3. Informació pública

Tota la informació referent a aquests serveis, i d'altres serveis, de la UAB pot consultar-se públicament a través dels seus portals específics i a través de la pàgina genèrica següent:

<https://www.uab.cat/web/viure-el-campus/serveis-1345661544192.html>

8.4. Rendició de comptes

Cada servei té el seu canal específic per a la rendició de comptes.

La rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada mitjançant la seva participació als òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents:

- Junta de Facultat, Junta Permanent i Comissió d'Economia, Serveis i Infraestructures.
- Comissions d'usuaris.

9. Diagrama de flux

